

**KINERJA *NON FINANCIAL* DAN PENGGUNAANNYA  
SEBAGAI ALAT UKUR DALAM PROSES MANAJEMEN  
PADA PT. MERATUS SURABAYA**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI



**Diajukan Oleh**

**IVA YULIANA FATMAWATI**  
**No. Pokok : 040123976 E**

**KEPADA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2003**


**SKRIPSI**

**KINERJA *NON FINANCIAL* DAN PENGGUNAANNYA  
SEBAGAI ALAT UKUR DALAM PROSES MANAJEMEN  
PADA PT. MERATUS SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :  
IVA YULIANA FATMAWATI  
No. Pokok : 040123976 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Drs. MUH. NASIH, MT. Ak.**

**NIP. 132 001 059**

**TANGGAL 17-2-2024**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Drs. M. SUYUNUS, MAFIS, Ak.**

**NIP. 131 287 542**

**TANGGAL 17-2-2024**

## ABSTRAK

PT. Meratus merupakan perusahaan jasa di bidang pelayaran. Beragam jasa *shipping* yang ditawarkan oleh Meratus. Perusahaan ini berkedudukan di Surabaya dan mempunyai cabang di seluruh Indonesia. Kontribusi Meratus dalam dunia *shipping* sangat besar. Perusahaan yang mempunyai motto *the smart and the reliable shipping company* ini mempunyai tatanan manajemen yang sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya tim manajemen yang sudah bekerja dengan fungsinya masing-masing. Perusahaan juga telah memanfaatkan informasi yang ada guna mendukung perusahaan, yaitu informasi keuangan dan non keuangan.

Penelitian yang dilaksanakan penulis ini bertujuan untuk mengetahui apakah ukuran kinerja non finansial telah digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai alat ukur *key success factors* untuk pengambilan keputusan dan kebijakan perusahaan. Melalui pendekatan ini, diharapkan penulis memperoleh gambaran kinerja manajemen perusahaan yang dikaitkan dengan kinerja non keuangan perusahaan.

Penulis melakukan beberapa metode pengambilan data, salah satunya adalah dengan *quisioner*. Materi dari *quisioner* adalah komponen dari dimensi-dimensi ukuran kinerja non keuangan yang dikaitkan dengan empat proses manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, *controlling* dan *responsibility*. Dimensi yang dimaksud adalah dimensi *efficiency*, *quality*, *time* dan *innovation*. Para responden *quisioner* adalah para *supervisor* dan *staff* dari tiga bagian yaitu *operational*, *customer service*, dan *invoicing*.

Dari hasil penelitian yang melalui berbagai tahap penelitian, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa keempat dimensi non keuangan telah digunakan secara keseluruhan dalam proses manajemen. Bagian *customer service* lebih sering menggunakan untuk proses *planning* (57,75 %) dan bagian *operational* cenderung lebih sering menggunakan proses *controlling* (75,5 %). Sedangkan bagian *invoicing* lebih dominan untuk proses *controlling* dengan 53,75 %. Secara per dimensi, bagian *operational* merupakan bagian yang paling banyak menggunakan dimensi *efficiency*, *quality*, *time*, dan *innovation* dengan persentase masing-masing adalah 84,50 %, 69,75 %, 77 % dan 52,50 %. Masih untuk urutan dimensi yang sama untuk bagian *customer service* adalah 46,50 %, 55,50 %, 64,50 %, dan 42 %. Sedangkan untuk bagian *invoicing*, urutan persentasenya adalah 42 %, 55,50 %, 54,25 % dan 34,50 %.

Kata kunci : kinerja *non financial*, proses manajemen, *key success factors*.